

DAFTAR PUSTAKA

- Alok Kumar Raid dan Medha Srivastava, “*Costumer Loyalty Attributes: A Prespectives*” *Journal Management Review Volume XXII*. Oktober 2012
- Basu, Swasta. dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 1997.
- Cheng, T.C.E., Lai, L.C.F., Yeung, A.C.L., *The Driving Forces of Customer Loyalty: A Study of Internet Service Providers in Hong Kong*. International Journal of E-Business Research, Vol. 4, No. 4, 2008
- Dharmmesta, Basu Swastha, "*Loyalitas Pelanggan : Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*," *Journal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14, 1999.
-
- Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3, Tahun 1999.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*, Jakarta: Airlangga, 2005.
- Hao Kui, *Student's Online Purchase Intentions At Eight National Universities In Beijing China*, (e-Journal Assumption University-Graduate School of Business, 2013.
- Husain, Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohadi, *Attracting tourists traders investors*. Jakarta: Gamedia, 2005.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran edisi 13*. Jakatra: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. dan Garry Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta : Erlangga, 2008.
-
- Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Jilid 12. Jakarta: Erlangga, 2008.

- _____. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium Jilid Pertama. Jakarta: Prenhallindo, 2002
- Lupiyadi, Rambat dan A.Hamdani. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- _____. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Morissan, M.A. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2010.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan Statistik*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2012
- Khaitu S. et. al., Thomas. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Sanusi, Anwar. *Metdologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung : PT. Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- _____. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tangkilisan dan Hesel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2009.
- _____. dan Chandra. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2008.
- _____. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: J & J Learning, 2000.
- _____. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006.
- Tunggal, Amin Widjaja . *Dasar Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta : Harvarindo, 2008
- Wiratna Sujarweni, V. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., dan Parasuraman, A. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. 1996.

Internet :

<http://palingseru.com/18412/5-restoran-cepat-saji-terbesar-di-indonesia> 20 Mei 2017

<http://www.konsumen.org/kecewa-layanan-140450mcdonald/> diakses 20 Mei 2017

<http://www.geocities.ws/darikonsumen/tokres03.html/> diakses 20 mei 2017

<http://www.beritaekonomidunia/article/mcdonalds-dan-carrefour-menjadi-targer-operasi-konsumen-di-cina/> diakses pada tanggal 20 Mei